

I JORNADES DE PSICOLOGIA DEL TREBALL I SALUT LABORAL DE LA URV

La Facultat de Ciències Jurídiques de la URV acollí ayer las primeras Jornades de Psicologia del Treball i Salut Laboral, que finalitzaran hoy. La primera sessió estuvo protagonizada por dos expertos en los nuevos riesgos del trabajo, que están relacionados con factores psicológicos y que ahora se

empiezan a estudiar y a tener en cuenta en las legislaciones. Intervino Iñaki Piñuel Zabala, profesor titular de la Universidad de Alcalá de Henares, que es autor del libro *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. El *mobbing* pasó de una incidencia del 3% en los años 80 al

15% en la actualidad. Después intervino Pedro Gil Monte, profesor titular de la Universitat de València, que es coautor del libro *Desgaste psíquico en el trabajo* y conoce a la perfección el fenómeno del *burnout* o como él prefiere llamar: el síndrome de quemarse por el trabajo.

Los nuevos riesgos del trabajo

Dos expertos analizan los fenómenos del acoso psicológico o 'mobbing' y el estrés o 'burnout'

IÑAKI PIÑUEL ■ PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

PEDRO GIL MONTE ■ PROFESOR DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

'El 15% de los trabajadores sufre acoso psicológico'

'El mayor estrés laboral se da en la educación y la sanidad'

DAVID REQUENA/TARRAGONA
drequena@diaridetarragona.com

¿Qué es el *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo?

Consiste en un deliberado y continuado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otros. Muy frecuentemente estos otros son jefes, en dos de cada tres casos. El objetivo es la exclusión del mundo laboral de esa persona.

¿Cómo se lleva a cabo el acoso?

Utilizando una variada gama de técnicas de hostigamiento, que consisten en dejar a la víctima sin nada que hacer, atacar sistemáticamente todo cuanto hace en su trabajo, envenenar la relación con otros compañeros, hacer que la persona incurra en errores modificando la información que necesita para hacer su trabajo, etcétera. Muchas veces consiste en inventar calumnias que destruyen la imagen personal y profesional de la víctima.

¿Qué se busca con ello?

Siempre lo mismo: destruir la autoestima de la persona. Esta se queda con una duda sistemática sobre todo lo que hace, entra en una desconfianza sobre su profesionalidad y llega el daño psicológico.

¿Cuáles son las secuelas?

Al principio la persona se encuentra con una confusión que dura entre quince y dieciocho meses, según los casos. No sabe lo que le pasa. No lo atribuye al acoso psicológico, lo atribuye al estrés, al cansancio, a estar quemado. Pero con el tiempo descubre lo que es. El *mobbing* le produce una irritabilidad que proyecta en su esfera familiar, especialmente sobre mujer e hijos, y se manifiesta en un aumento de la conflictividad familiar.

¿Por qué se quiere eliminar a la persona?

A veces porque resulta molesta o a veces es amenazante o es envidiada por algún motivo. Las víctimas desarrollan a menudo el síndrome de estrés posttraumático, que caracteriza a las víctimas de catástrofes.

¿Cuál es la incidencia actual?

Se dice que el 15% de los trabajadores en activo presenta cuadros o situaciones de *mobbing*. Equivale en España a 2.380.000 personas, y de ellas aproximadamente la mitad, o sea, un millón de personas, manifiesta ya las secuelas psicológicas que le ha generado la situación de acoso en el trabajo,



PERE TODA

Iñaki Piñuel dio ayer una conferencia en la URV.

'LA VÍCTIMA LLEGA A PONERSE ENFERMA'

como ansiedad, depresión o ataques de pánico, y secuelas físicas: cardiopatías o cáncer, como efecto de la continua ansiedad.

¿Cómo se soluciona?

El 81% de las víctimas de *mobbing* en España no son conscientes de serlo. Lo primero es identificar el problema. Luego, la persona debe desactivarse emocionalmente, o sea, mantener la calma. Lo más importante es que la víctima sepa que es inocente. Es fundamental el apoyo incondicional de la pareja y el apoyo de compañeros.

¿Existe un perfil de víctima de *mobbing*?

Sí. Son especialmente hombres menores de 30 años con situaciones laborales precarias o mujeres entre 40 y 49 años que atraviesan situaciones personales de vulnerabilidad.

¿Ocurre en todo tipo de empresa?

En algunos sectores ocurre mucho más: la administración pública, la educación, la sanidad, los medios de comunicación, las organizaciones asistenciales y las empresas del sector turístico.

DAVID REQUENA/TARRAGONA
drequena@diaridetarragona.com

¿Qué es el *burnout*?

Soy más partidario de llamarle síndrome de quemarse por el trabajo. Es importante matizar que este fenómeno viene del proceso de trabajo y no es consecuencia de una enfermedad psíquica previa del trabajador. El síndrome de quemarse por el trabajo es consecuencia de los entornos laborales agresivos. Es un acoso psicosocial. Se produce en trabajos en los que hay que atender a las personas y ello conlleva un desgaste emocional. El trabajador acaba cuestionándose su valía profesional y su capacidad personal. Y desarrolla actitudes de cinismo, de dureza, como forma de escape ante ese fracaso emocional o cognitivo. Esa actitud la muestra a los usuarios, los compañeros y la propia organización en la que trabaja.

¿Cómo surge?

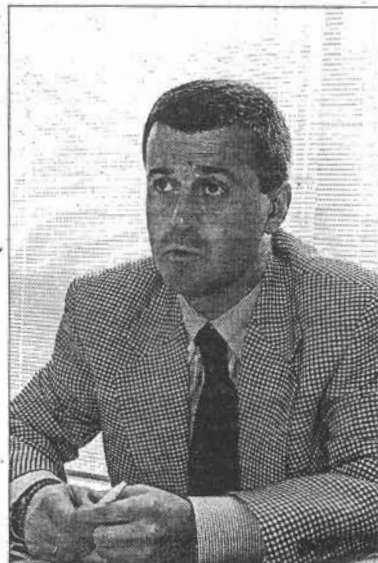
El término *burnout* surge en 1974 en Estados Unidos, y en España se empieza a hablar en 1987. Es un fenómeno que ha estado siempre ahí pero no se ha destapado hasta los últimos cambios sociales. Hay cuatro áreas que originan que aparezca el síndrome: los factores sociales como la sociedad de la queja, es decir, que los trabajadores tienen que atender a usuarios que constantemente se quejan y hacen del profesional el centro de sus iras. Por otra parte, el sistema de trabajo organizacional ha evolucionado, sobre todo en el sector que se dedica a la atención a otras personas. En tercer lugar, las relaciones con los compañeros causan situaciones estresantes. Por último, está la personalidad.

¿Las empresas de servicios son las que más quemar al trabajador?

El síndrome puede aparecer en cualquier sector o empresa pero debido a las características del trabajo es un fenómeno especialmente relevante en el sector servicios. Son sectores como la sanidad, la educación, el turismo o las fuerzas de orden público.

¿Cuál es la incidencia?

Varía de unas profesiones a otras, no hay cifras globales, pero sí se puede afirmar que el sector de la educación es uno de los más afectados. Es por los cambios sociales que antes mencionaba. Por ejemplo, el maestro ha pasado de tener autoridad y respeto a no tenerlo. También en el mundo de la sanidad se producen quejas y demandas de los usuarios que recaen en los profesionales. Son los



PERE TODA

Pedro Gil Monte, ayer en la Facultat de Jurídiques.

'LA ATENCIÓN AL USUARIO, LA CAUSA'

dos sectores donde el estrés causa mayores estragos. Todo ello repercute negativamente en la calidad del servicio.

¿Qué trabajador es más proclive?

Las personas que tienen ganas de trabajar, de implicarse y ayudar a los demás y entonces chocan con un sistema de trabajo que les olvida, que no les apoya ni les da recursos y además chocan con los usuarios, que por regla general descargan su queja contra ellas.

¿Cómo se soluciona?

Lo fundamental es intervenir sobre el sistema de trabajo. Hay que eliminar cosas estresantes como la sobrecarga laboral, el conflicto de rol o la escasez de recursos.

¿Qué dice la Ley?

El síndrome de quemarse por el trabajo no está considerado una enfermedad laboral, pero existen dos sentencias recientes que pueden sentar jurisprudencia y que consideran el síndrome como un accidente laboral. El síndrome al final siempre deriva en una enfermedad.